

PERANAN INDIKATOR-INDIKATOR KETERAMPILAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM MEMPREDIKSI KEPUASAN KERJA PERAWAT RSJ NEGERI DI JAKARTA

MUTIARINI MUBYL
1200992210

ABSTRAK

Kepuasan kerja merupakan unsur penting dalam dunia kerja, baik bidang industri maupun klinis. Untuk mengukur kepuasan kerja dapat dilihat dari berbagai faktor yang mempengaruhinya, seperti faktor fisiologis, psikologis, sosial, dan finansial. Penelitian ini mengukur kepuasan kerja perawat dilihat dari segi psikologis yaitu keterampilan personal: komunikasi terapeutik (*soft skill: therapeutic communication*), yang ditinjau secara mengkhusus pada indikator-indikator komunikasi terapeutik yang dianggap berperan dalam memprediksi kepuasan kerja seorang perawat.

Penelitian ini dilakukan terhadap 70 perawat di instalasi rawat inap pada rumah sakit jiwa negeri di Jakarta, dengan menggunakan teknik sampling *non-probability sampling* berjenis *accidental sampling*. Kepuasan kerja perawat diukur menggunakan adaptasi alat ukur *The National Database of Nursing Quality Indicators-Adapted Index of Work Satisfaction* (NDNQI-AIWS) dan keterampilan komunikasi terapeutik perawat menggunakan adaptasi alat ukur *behavioral rating service excellence* yang diukur dari indikator komunikasi terapeutik.

Dari hasil uji korelasi Spearman, diketahui bahwa indikator-indikator keterampilan komunikasi terapeutik (indikator *attending skills* $0.466 < 0.5$, indikator *respect* $0.360 < 0.5$, indikator *emphaty* $0.500 = 0.5$, dan indikator *responseveness* $0.527 > 0.5$) memiliki hubungan yang signifikan dan positif dalam memprediksi kepuasan kerja perawat, dengan besar peranan sebanyak 43.6%. Untuk melihat indikator yang paling berperan dalam memprediksi kepuasan kerja perawat dilakukan uji regresi berganda (uji-t) dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0.01$ pada uji dua sisi (*2-tailed*) dan didapatkan hasil bahwa indikator *attending skills* ($0.828 < 2.66$) tidak berperan lebih dibanding tiga indikator lainnya, indikator *respect* ($0.002 < 2.66$) juga tidak berperan lebih dibanding tiga indikator lainnya, begitupun dengan indikator *emphaty* ($1.32 < 2.66$) tidak berperan lebih dibanding tiga indikator lainnya. Namun indikator *responsiveness* ($3.58 > 2.66$) berperan lebih dibanding tiga indikator lainnya, dengan nilai koefisien regresi terbesar sebanyak 1.917.

Perawat yang mengutamakan mendalami keterampilan *repsonsiveness* sebagai salah satu bentuk komunikasi terapeutik, akan dapat diprediksi kepuasan kerjanya dibandingkan perawat yang mengutamakan mendalami keterampilan lain seperti *attending skills*, *respect*, maupun *emphaty*.

Kata Kunci:

Kepuasan kerja, keterampilan komunikasi terapeutik, perawat.